

PAT-NO: JP02005128710A  
DOCUMENT- JP 2005128710 A  
IDENTIFIER:  
TITLE: SYSTEM, METHOD, AND PROGRAM FOR SUPPORTING MOVE  
MANAGEMENT  
PUBN-DATE: May 19, 2005

**INVENTOR-INFORMATION:**

NAME	COUNTRY
SUGANO, WATARU	N/A
NAGAMINE, MASAKAZU	N/A

**ASSIGNEE-INFORMATION:**

NAME	COUNTRY
TOPPAN PRINTING CO LTD	N/A

APPL-NO: JP2003362246  
APPL-DATE: October 22, 2003

INT-CL (IPC): G06F017/60

**ABSTRACT:**

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a move management support system capable of managing whether a user's address matches the present address of the user.

SOLUTION: Customer information and customer identification information are printed to create and send transfer-unneeded mail and when the mail is sent back, the customer identification information printed on the mail is read to generate and send transfer-needed mail to the customer to the sent-back mail; when the mail is sent back, the customer identification information printed on the mail is read, thereby setting an incorrect-address status to the customer information of the customer identification information read out of the transfer-needed mail, a move status to the customer information

of the customer identification information read out of only the transfer-unneeded mail, and a normal status to the customer information which is read out of both the transfer-needed mail and transfer-unneeded mail.

COPYRIGHT: (C)2005,JPO&NCIPI



## 【特許請求の範囲】

## 【請求項 1】

住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムであって、

前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報と顧客識別情報とを印刷し、転送不要の郵便物を作成する第1の郵便物作成部と、

前記第1の郵便物作成部によって印刷された郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取る第1の読み取り部と、

該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成する第2の郵便物作成部と、

前記第2の郵便物作成部によって作成された郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取る第2の読み取り部と、

前記第2の読み取り部によって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記第1の読み取り部のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記第1及び第2の読み取り部の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定するステータス設定部と、

を有することを特徴とする転居管理支援システム。

## 【請求項 2】

住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムであって、

前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報を印刷媒体に印刷するとともに顧客識別情報を記録媒体に記憶し、前記記録媒体が前記印刷媒体に取り付けられる転送不要の郵便物を作成する第1の郵便物作成部と、

前記第1の郵便物作成部によって作成された郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に取り付けられた記録媒体から顧客識別情報を読み取る第1の読み取り部と、

該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成する第2の郵便物作成部と、

前記第2の郵便物作成部によって作成された郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取る第2の読み取り部と、

前記第2の読み取り部によって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記第1の読み取り部のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記第1及び第2の読み取り部の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定するステータス設定部と、

を有することを特徴とする転居管理支援システム。

## 【請求項 3】

住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムに用いられる転居管理支援方法であって、

前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報と顧客識別情報とを印刷し、転送不要の郵便物を作成し、

前記作成された転送不要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取り、

該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成し、

前記作成された転送要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取り、

前記転送要の郵便物から読み取った顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記転送不要の郵便物のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記転送要の郵便物および前記転送不要の郵便物の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定する

ことを特徴とする転居管理支援方法。

## 【請求項 4】

住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムに用いられる転居管理支援方法であって、

前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報を印刷媒体に印刷するとともに顧客識別情報を記録媒体に記憶し、前記記録媒体が前記印刷媒体に取り付けられる転送不要の郵便物を作成し、

前記転送不要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に取り付けられた記録媒体から顧客識別情報を読み取り、

該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成し、

前記転送要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取り、 10

前記転送要の郵便物から読み取った顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記転送不要の郵便物のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記転送要の郵便物および前記転送不要の郵便物の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定する

ことを特徴とする転居管理支援方法。

## 【請求項 5】

住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムに用いられる転居管理支援プログラムであって、

前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報と顧客識別情報とを印刷し、転送不要の郵便物を作成するステップと、 20

前記作成された転送不要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取るステップと、

該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成するステップと、

前記作成された転送要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取るステップと、

前記転送要の郵便物から読み取った顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記転送不要の郵便物のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記転送要の郵便物および前記転送不要の郵便物の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定するステップと、 30

をコンピュータに実行させるための転居管理支援プログラム。

## 【請求項 6】

住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムに用いられる転居管理支援プログラムであって、

前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報を印刷媒体に印刷するとともに顧客識別情報を記録媒体に記憶し、前記記録媒体が前記印刷媒体に取り付けられる転送不要の郵便物を作成するステップと、

前記転送不要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に取り付けられた記録媒体から顧客識別情報を読み取るステップと、

該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成するステップと、 40

前記転送要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取るステップと、

前記転送要の郵便物から読み取った顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記転送不要の郵便物のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記転送要の郵便物および前記転送不要の郵便物の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定するステップと

をコンピュータに実行させるための転居管理支援プログラム。

## 【発明の詳細な説明】

## 【技術分野】

## 【0001】

本発明は、顧客情報の住所を管理する転居管理支援システム、転居管理支援方法、転居管理支援プログラムに関する。

## 【背景技術】

## 【0002】

従来から、サービス加入者に対し、サービス加入の特典、会員証、クレジットカード、ダイレクトメール等の郵便物を郵送することが行われている。この郵送先の住所は、ユーザがサービスに加入する際にサービス提供者にユーザの顧客情報として登録されている。サービス提供者は、この顧客情報の住所に基づいて、各種郵便物を郵送している。ここで、ユーザの住所は、引っ越し等によってサービス加入当時とは異なる住所に変更される場合がある。住所が変更された場合に郵便物を郵送した場合、転居先に転送してもらうことにより、サービス提供者は、転居先の住所を実際に知らなくても郵便物をユーザに届けることができる。

## 【0003】

しかし、例えばクレジットカード等を転送して郵送してしまうと、ユーザの正確な住所を把握する前に、クレジットカードを利用されてしまう場合があり、サービスの提供を円滑に行うことができない場合がある。従って、ユーザの住所を正確に把握しておきたいという要望がある。

## 【0004】

また、従来においては、ユーザの住所が正確に把握できている場合に、ダイレクトメールなどの郵便物を郵送するシステムについて提案されている（例えば、特許文献1参照）。

## 【特許文献1】特開2002-183412号公報

## 【発明の開示】

## 【発明が解決しようとする課題】

## 【0005】

しかしながら、上述した特許文献1においては、ユーザの住所に不備がない場合に郵便物を郵送するシステムであり、特に、住所の不備については、データベースに登録されている住所がユーザの実際の現住所と一致しているか否かを管理するというものではなく、登録すべきユーザの住所を正確にデータベースに入力できたか否か等について管理するものである。従って、特許文献1については、データベースに登録された住所とユーザの現住所とが一致しているか等について管理するものではない。

## 【0006】

本発明は、このような事情に鑑みてなされたもので、ユーザの住所が現住所と一致しているか否かを管理することができる転居管理支援システム、転居管理支援方法、転居管理支援プログラムを提供することを目的とする。

## 【課題を解決するための手段】

## 【0007】

請求項1に記載の発明は、住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムであって、前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報と顧客識別情報とを印刷し、転送不要の郵便物を作成する第1の郵便物作成部と、前記第1の郵便物作成部によって印刷された郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取る第1の読み取り部と、該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成する第2の郵便物作成部と、前記第2の郵便物作成部によって作成された郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取る第2の読み取り部と、前記第2の読み取り部によって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記第1の読み取り部のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記第1及び第2の読み取り部の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定するステータス設定部と、を有するこ

とを特徴とする。

【0008】

また、本発明は、住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムであって、前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報を印刷媒体に印刷するとともに顧客識別情報を記録媒体に記憶し、前記記録媒体が前記印刷媒体に取り付けられる転送不要の郵便物を作成する第1の郵便物作成部と、前記第1の郵便物作成部によって作成された郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に取り付けられた記録媒体から顧客識別情報を読み取る第1の読み取り部と、該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成する第2の郵便物作成部と、前記第2の郵便物作成部によって作成された郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取る第2の読み取り部と、前記第2の読み取り部によって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記第1の読み取り部のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記第1及び第2の読み取り部の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定するステータス設定部と、を有することを特徴とする。

10

【0009】

また、本発明は、住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムに用いられる転居管理支援方法であって、前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報と顧客識別情報とを印刷し、転送不要の郵便物を作成し、前記作成された転送不要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取り、該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成し、前記作成された転送要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取り、前記転送要の郵便物から読み取った顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記転送不要の郵便物のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記転送要の郵便物および前記転送不要の郵便物の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定することを特徴とする。

20

【0010】

また、本発明は、住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムに用いられる転居管理支援方法であって、前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報を印刷媒体に印刷するとともに顧客識別情報を記録媒体に記憶し、前記記録媒体が前記印刷媒体に取り付けられる転送不要の郵便物を作成し、前記転送不要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に取り付けられた記録媒体から顧客識別情報を読み取り、該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成し、前記転送要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取り、前記転送要の郵便物から読み取った顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記転送不要の郵便物のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記転送要の郵便物および前記転送不要の郵便物の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定することを特徴とする。

30

40

【0011】

また、本発明は、住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムに用いられる転居管理支援プログラムであって、前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報と顧客識別情報とを印刷し、転送不要の郵便物を作成するステップと、前記作成された転送不要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取るステップと、該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成するステップと、前記作成された転送要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取るステップと、前記転送要の郵便物から読み取った顧客識別情報の顧客

50

客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記転送不要の郵便物のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記転送要の郵便物および前記転送不要の郵便物の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定するステップと、をコンピュータに実行させることを特徴とする。

#### 【0012】

また、本発明は、住所及び氏名を含む顧客情報を顧客識別情報に対応付けて記憶する顧客情報記憶部を有する転居管理支援システムに用いられる転居管理支援プログラムであって、前記顧客情報記憶部に記憶された顧客情報を印刷媒体に印刷するとともに顧客識別情報を記録媒体に記憶し、前記記録媒体が前記印刷媒体に取り付けられる転送不要の郵便物を作成するステップと、前記転送不要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に取り付けられた記録媒体から顧客識別情報を読み取るステップと、該返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成するステップと、前記転送要の郵便物が郵送された後に返送された場合に該返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取るステップと、前記転送要の郵便物から読み取った顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、前記転送不要の郵便物のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、前記転送要の郵便物および前記転送不要の郵便物の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定するステップとをコンピュータに実行させることを特徴とする。

#### 【発明の効果】

#### 【0013】

以上説明したように、本発明によれば、顧客情報と顧客識別情報とを印刷し、転送不要の郵便物を作成して郵送し、返送された場合に返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取り、返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成して郵送し、返送された場合に返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取り、転送要の郵便物から読み取った顧客識別情報の顧客情報に住所不備を示すステータスを設定し、転送不要の郵便物のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居を示すステータスを設定し、転送要の郵便物および転送不要の郵便物の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしを示すステータスを設定するようにした。これにより、顧客情報として登録された住所が顧客の現住所と一致しているか、転居しているか、住所に不備があるかについて把握することができる。さらに、顧客情報の住所の管理がし易くなり、住所が正確であることが把握できた後にサービスを開始することができ、また、住所変更届の提出、サービスの一時停止等の対応を効率よく行うことができる。

また、通常は、配達記録郵便を利用しないと転居、住所不備、等の状況を把握することができないが、この発明によれば、郵便物として普通郵便を利用した場合においても、配達記録郵便を利用した環境と同じような環境を構築することができる。

#### 【発明を実施するための最良の形態】

#### 【0014】

以下、本発明の一実施形態による転居管理支援システムを図面を参照して説明する。図1は、この発明の一実施形態による転居管理支援システムを適用したシステム構成を示す概略ブロック図である。ここでは、サービス提供者が郵便物作成・管理業者に対し、顧客情報に基づく郵便物の作成および発送を依頼し、郵便物作成・管理業者が作成した郵便物を郵送する場合について説明する。ここでいうサービス提供者は、サービス加入者（ユーザ）に対し、各種サービスを提供するとともに、サービス加入の特典、会員証、クレジットカード、ダイレクトメール等の郵便物を郵送する。

#### 【0015】

この図において、転居管理支援システム1は、管理端末2と問い合わせ端末3とがインターネットや専用回線等のネットワークを介して接続される。問い合わせ端末3は、サービス提供者から入力される顧客情報を転居管理支援システム1に送信する機能と、顧客の住所に転居あるいは不備が生じているか否かを問い合わせる照会機能を有する。この問い合わせ端末3は、サービス提供者によって利用される。管理端末2は、問い合わ



せ端末 3 の照会機能を有し、郵便物作成・管理業者によって利用される。

#### 【0016】

次に、転居管理支援システム 1 において、顧客情報記憶部 10 は、問い合わせ端末 3 から送信される顧客情報を記憶する。この顧客情報は、サービス提供者が提供するサービスの加入者のユーザに関する情報である。

図 2 は、顧客情報の一例を示す図面である。この図に示すように、顧客情報には、郵便番号、住所、氏名、電話番号等を含む情報であり、顧客識別情報に対応付けて記憶されている。また、この顧客情報には、ユーザの現住所と顧客情報の住所が一致していることを示すステータスであるステータス A（正常）、顧客情報の住所とは異なる住所にユーザが転居したことを示すステータスであるステータス B（異常）、顧客情報の住所が現住所とは異なるとともに転居したか否かも把握できないことを示すステータスであるステータス C（住所不備）のいずれかのステータスが設定される。なお、この顧客情報は、管理端末 2、問い合わせ端末 3 からの指示に基づいて、同じステータスが設定された顧客が配列されるようにソート等をすることも可能である。

#### 【0017】

郵便物作成部 20 は、顧客情報記憶部 10 に記憶された顧客情報と顧客識別情報とを印刷し、転送不要の郵便物を作成する。この郵便物は、例えば、ユーザの住所、郵便番号、氏名、顧客識別情報を示すバーコードが印刷されたはがきである。この顧客識別情報は、例えば、バーコード、文字、英数字などによって表現されて印刷される。この転送不要の郵便物の作成は、郵便物に「転送不要」の文字を郵便物作成部 20 によって印刷することによって行われる。なお、この郵便物作成部 20 は、上述の第 1 の郵便物作成部に相当する。

#### 【0018】

読み取り部 30 は、第 1 印刷部 20 によって印刷された郵便物が郵送された後に返送された場合に返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取る。この読み取りは、光学式に読み取りが行われるものであり、例えば、バーコードリーダや OCR (Optical Character Reader) が適用される。この読み取り部 30 は、上述の第 1 の読み取り部に相当する。

#### 【0019】

郵便物作成部 40 は、郵便物作成部 20 によって作成され郵送された後に返送された郵便物に該当する顧客に対する転送要の郵便物を作成する。この転送要の郵便物は、郵便物作成部 20 によって作成されたはがきの「転送不要」を「転送要」に書き換えるための印刷を行うようにしてもよく、新たに「転送要」のはがきを印刷して作成するようにしてもよい。この転送要の郵便物の作成は、郵便物に「転送要」の文字を郵便物作成部 40 によって印刷することによって行われる。なお、この郵便物作成部 40 は、上述の第 2 の郵便物作成部に相当する。

#### 【0020】

読み取り部 50 は、郵便物作成部 40 によって印刷された郵便物が郵送された後に返送された場合に、返送された郵便物に印刷された顧客識別情報を読み取る。この読み取り部 50 は、上述の第 2 の読み取り部に相当する。

#### 【0021】

ステータス設定部 60 は、読み取り部 30 の読み取り結果と読み取り部 50 の読み取り結果と顧客情報記憶部 10 に記憶された情報とに基づいて、読み取り部 50 によって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に住所不備のステータスを設定し、読み取り部 30 のみによって読み取られた顧客識別情報の顧客情報に転居のステータスを設定し、読み取り部 30 及び読み取り部 50 の両方に読み取られなかった顧客情報に異常なしのステータスを設定して、顧客情報記憶部 10 に記憶する。

#### 【0022】

次に、図 1 の構成における転居管理支援システム 1 を適用したシステムの動作について図 3、図 4 を用いて説明する。図 3 は、転居管理支援システム 1 の動作を説明するための

フローチャート、図4は、転居管理支援システム1を適用したシステムの動作の概要を説明するための図面である。

まず、問い合わせ端末3は、サービス提供者からの指示に基づいて、顧客情報と顧客識別情報とを転居管理支援システム1に送信する(図4ステップS100)。転居管理支援システム1は、問い合わせ端末3から送信された顧客情報と顧客識別情報とを顧客情報記憶部10に記憶する(図4ステップS101)。郵便物作成部20は、顧客情報記憶部10から顧客情報と顧客識別情報とを読み出して顧客情報に含まれる郵便番号、住所、氏名、顧客識別情報を示すバーコードをはがきに印刷し、転送不要である旨を印刷し、転送不要の郵便物を作成する(図3ステップS1、図4ステップS102)。作成された郵便物は、郵便物作成・管理業者によって郵便局に持ち込まれ、郵送される(図4ステップS103)。郵送された後の郵便物は、郵便物に印刷された住所と現住所とが一致している場合は、正常にユーザに配達される(図4ステップS104)。

10

#### 【0023】

一方、郵便物に印刷された住所と現住所とが一致していない場合、郵便物は、「転送不要」であるので、差出人(サービス提供者)に返送される(図4ステップS105)。そして、返送された郵便物が取りまとめられ、サービス提供者から郵便物作成・管理業者に引き渡された後、ステータス設定部60は、読み取り部30によって顧客識別情報が読み取りされたか否かを監視し、郵便物が郵送されてから予め設定された時間内(例えば、3週間以内など)に顧客識別情報が読み取りされなかった場合(図3ステップS2)、郵便物が郵送された顧客に該当する顧客情報について、顧客情報記憶部10のステータスを「

20

#### 【0024】

一方、予め設定された時間内に顧客識別情報が読み取り部30によって読み取りされた場合(図4ステップS106)、ステータス設定部60は、読み取られた顧客識別情報に対する郵便物を作成するように郵便物作成部40に指示する。

郵便物作成部40は、ステータス設定部60からの指示に基づいて、読み取り部30によって読み取りされた顧客に対して、「転送要」の郵便物を作成する(図3ステップS4、図4ステップS107)。作成された郵便物は、郵便物作成・管理業者によって郵便局に持ち込まれ、郵送される(図4ステップS108)。郵送された後の郵便物は、「転送要」なので、転居届などが郵便局に提出されている顧客については、転居届の住所に転送されて配達される(図4ステップS109)。

30

#### 【0025】

一方、転居届が提出されていない等により転送できなかった場合、差出人(サービス提供者)に返送される(図4ステップS110)。そして、返送された郵便物が取りまとめられ、サービス提供者から郵便物作成・管理業者に引き渡された後、読み取り部50は、返送された郵便物に印刷された顧客識別情報となるバーコードを読み取る(図4ステップS111)。ステータス設定部60は、読み取り部50によって顧客識別情報が読み取りされたか否かを監視し、郵便物作成部40によって郵便物が郵送されてから予め設定された時間内(例えば、3週間以内など)に顧客識別情報が読み取りされなかった場合(図3ステップS5)、郵便物が郵送された顧客に該当する顧客情報について、顧客情報記憶部10のステータス「転居」を設定する(図3ステップS6)。

40

#### 【0026】

一方、予め設定された時間内に読み取り部50によって顧客識別情報が読み取りされた場合、ステータス設定部60は、読み取られた顧客識別情報に該当する顧客情報について、顧客情報記憶部10のステータスを「住所不備」に設定する(図3ステップS7)。

#### 【0027】

上述した実施形態においては、転送不要で郵便物を郵送することにより、現住所と宛先が一致していれば正常に配達され、転居者については、転居先に転送されずに差出人に返送されるので、転居された可能性がある顧客情報の抽出や住所に不備がある顧客情報の抽出が可能となる。また、転送要で郵便物を郵送することにより、転居者については郵便局

50

側が把握している住所に不備が無ければ通常は配達されるので、顧客が転居したことを把握でき、この転送要の郵便物に住所変更届けを同封するかまたは住所変更届を提出するようにこの郵便物で通知することにより、住所変更の後の新住所を把握し易くすることが可能となる。また、転送要で郵便物を郵送してもし返送された場合には、顧客情報の住所は郵便も届けられない程度に不備であることが特定可能である。

#### 【0028】

このように、「正常」、「転居」、「住所不備」のうちいずれかのステータスが顧客識別に設定されるので、問い合わせ端末3または管理端末2によって、これらステータスを確認することができる。

#### 【0029】

これにより、顧客情報の住所が正確な住所であるか、転居されているか、住所に不備があるかを容易に把握することが可能であり、必要に応じて住所変更届を顧客から提出してもらったり、サービス提供の一時中断などをすることが可能である。

#### 【0030】

また、配達記録郵便を使用した場合でも、転送要で住所変更通知を入れて郵送してしまうと、住所変更通知をサービス提供者に提出しないユーザもいる可能性がある。この場合において、この配達記録郵便を郵送する際にカード等を同封して送った場合には、正確な住所が把握できない状態でカードのサービスが利用されてしまい、住所が不明確であるとサービスの提供に支障を来す場合がある。従って、住所を確実に把握してからサービスを  
20

#### 【0031】

なお、上述した実施形態において、読み取り部30、読み取り部50にRFIDタグ読み取り装置を適用し、顧客識別情報としてRFID(Radio Frequency Identification)タグに記憶して郵便物に取り付けておき、返送された郵便物のRFIDタグを読み取り部30、読み取り部50によって読み取って顧客識別情報を取得するようにしてもよい。

#### 【0032】

また、上述した実施形態において、郵便物がはがきである場合について説明したが、封書であってもよい。

#### 【0033】

また、図1における郵便物作成部20、読み取り部30、郵便物作成部40、読み取り部50、ステータス設定部60の機能を実現するためのプログラムをコンピュータ読み取り可能な記録媒体に記録して、この記録媒体に記録されたプログラムをコンピュータシステムに読み込ませ、実行することにより顧客情報のステータス管理を行ってもよい。なお、ここでいう「コンピュータシステム」とは、OSや周辺機器等のハードウェアを含むものとする。

#### 【0034】

また、「コンピュータシステム」は、WWWシステムを利用している場合であれば、ホームページ提供環境(あるいは表示環境)も含むものとする。

また、「コンピュータ読み取り可能な記録媒体」とは、フレキシブルディスク、光磁気ディスク、ROM、CD-ROM等の可搬媒体、コンピュータシステムに内蔵されるハードディスク等の記憶装置のことをいう。さらに「コンピュータ読み取り可能な記録媒体」とは、インターネット等のネットワークや電話回線等の通信回線を介してプログラムを送信する場合の通信線のように、短時間の間、動的にプログラムを保持するもの、その場合のサーバやクライアントとなるコンピュータシステム内部の揮発性メモリのように、一定時間プログラムを保持しているものも含むものとする。また上記プログラムは、前述した機能の一部を実現するためのものであっても良く、さらに前述した機能をコンピュータシステムにすでに記録されているプログラムとの組み合わせで実現できるものであっても良い。

#### 【0035】

以上、この発明の実施形態を図面を参照して詳述してきたが、具体的な構成はこの実施形態に限られるものではなく、この発明の要旨を逸脱しない範囲の設計等も含まれる。

【図面の簡単な説明】

【0036】

【図1】この発明の一実施形態による転居管理支援システムを適用したシステム構成を示す概略ブロック図である。

【図2】顧客情報の一例を示す図面である。

【図3】転居管理支援システム1の動作を説明するためのフローチャートである。

【図4】転居管理支援システム1を適用したシステムの動作の概要を説明するための図面である。

【符号の説明】

【0037】

- 1 転居管理支援システム

3 問い合わせ端末

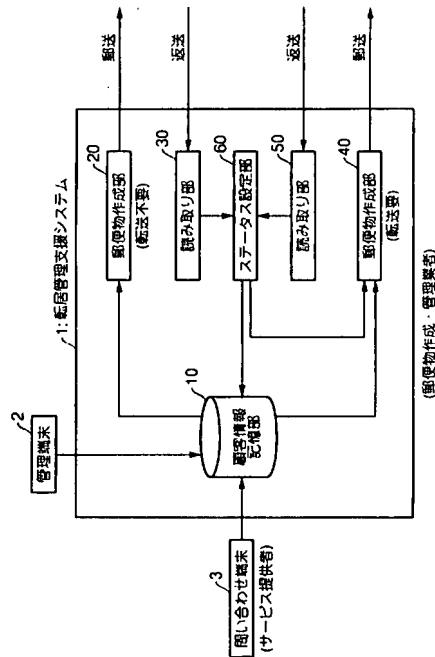
20、40 郵便物作成部

60 ステータス設定部
- 2 管理端末

10 顧客情報記憶部

30、50 読み取り部

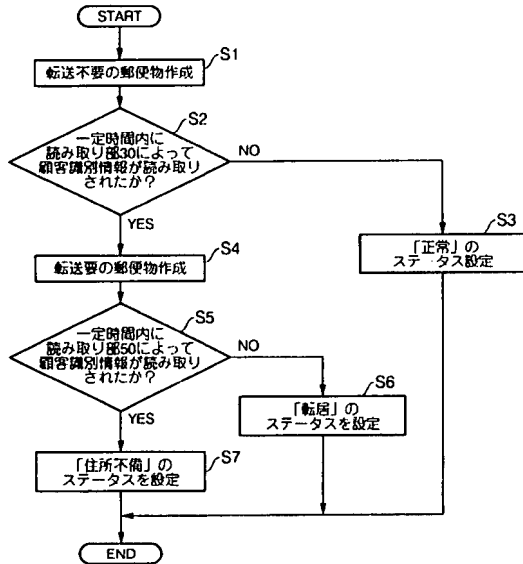
【図1】



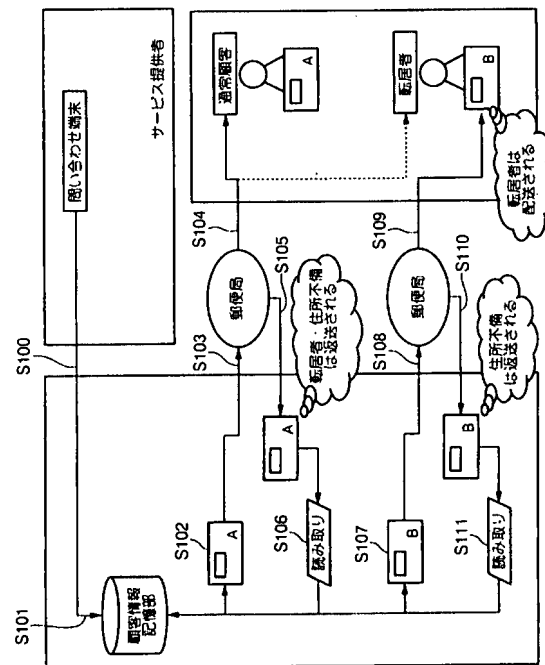
【図2】

顧客識別情報	郵便番号	住所	氏名	電話番号	ステータス○が該当するステータス		
					A. 正常	B. 転居	C. 住所不明
ABC001	111-1111	〇〇区××町1-1	〇〇	aaaa-aaaa	○		
ABC002	222-2222	△△区△△町2-2	△△	bbbb-bbbb			○
ABC003	333-3333	□□町□□3-1	□□	cccc-cccc		○	
ABC004	444-4444	☆☆町☆☆4-3	☆☆	dddd-dddd	○		
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

【 凶 3 】



【例 4】



---

フロントページの続き

(74)代理人 100108453

弁理士 村山 靖彦

(72)発明者 菅野 弥

東京都台東区台東 1 丁目 5 番 1 号 凸版印刷株式会社内

(72)発明者 長峯 正和

東京都台東区台東 1 丁目 5 番 1 号 凸版印刷株式会社内